

お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況について

2020年7月に策定し弊社ホームページで公表している「お客様本位の業務運営方針」に基づく2021年度（2021年4月～2022年3月）の「取組み状況」を公表いたします。



基本方針

当社及び代理店は、「当社は、お客様の人生の様々なシーンでお役に立てる保険商品やサービスの提供を通じて、お客様や地域社会の安心と発展に貢献する」という経営理念・方針に基づくお客様目線の業務運営という観点から、下記の方針を策定し、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

方針 1

お客様の声を業務運営に活かす取り組み

当社は、お客様からお寄せいただく、さまざまな声を真摯に受け止め、サービスの向上・業務改善・経営改善など、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

取組状況

- ・お客様の声につきましては、弊社カスタマーセンター及び取扱い店にて積極的収集に努めました。
- ・自主的KPIである苦情数は2。貴重なお客様の声を真摯に受け止め、よりお客様に寄り添った対応ができるよう対応方針の改善を行いました。詳細はP4②をご参照ください。

方針 2

お客様ニーズにお応えする商品・サービスのご提供、ご案内

当社は、社会や経済等の環境変化を的確にとらえ、多様化するお客様のニーズにお応えする商品・サービスをご提供するとともに、お客様個々のニーズに相応しい商品・サービスのご案内に努めてまいります。

取組状況

- ・お客様の結婚式のスタイルや規模、家族状況に応じたプランのご案内に努めました。また、契約動向や保険金支払い動向など定期的に社内共有を図っており、今後の商品改定や開発に活かしてまいります。
- ・また、コロナ禍で結婚式を挙げた新郎新婦にアンケートを実施、これから結婚式を迎える新郎新婦の参考情報として提供しました。

方針 3

丁寧でわかりやすい情報のご提供

当社は、お客様に保険商品の内容を十分にご理解、ご納得いただけるよう、丁寧でわかりやすい説明に努めてまいります。

取組状況

- ・取扱店やホームページなど、お客様に商品内容を十分にご理解いただけるよう丁寧な説明に努めました。
- ・また、よりご理解頂けるよう「ご案内動画」を作成しました。取扱い店設置の卓上POP（QRコード）からご利用頂くことができます。

方針 4

迅速かつ適切な保険金のお支払い

お客様の状況や立場、思いに寄り添いつつ、お客様の万一にお役に立てるよう、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

取組状況

- ・保険金請求センターを中心に迅速かつ適切な保険金支払いに努めました。
- ・保険金支払いアンケートに回答いただいたご契約者数は4。4名とも「大変満足」「満足」の高い評価を頂くことができました。
- ・引き続き、迅速・適切な保険金支払いに努めてまいります。

方針 5

利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反の恐れのある取引について、適切な管理に努めてまいります。

取組状況

- ・利益相反については、取引前に事前チェックを行う社内ルールを有しており、そのルールに沿った対応を行いました。
(利益相反に該当する取引はございませんでした。)

方針 6

お客様本位の業務運営の浸透に向けた取組み

当社社員及び代理店が常にお客様本位の業務を遂行していくために、運営方針の浸透を目的に各種教育を実施してまいります。

取組状況

- ・お客様本位の業務運営を実践するために、全代理店に対して代理店監査時に体制点検及び再徹底を図りました。
- ・役職員に対しては、公表時に当社方針・状況について社内会議内で共有しているほか、新しく入社した職員については社内規定の一つとしての運営方針について確認することとしています。

<自主的KPI状況>

①保険金等保険金支払いに関する満足度

総回答数: 4	大変満足	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
2021年度	3	1			

保険金をお支払いしたお客様に対して満足度アンケートを実施しました。2021年度内回答数は4、総合満足度は全てのお客様に「大変満足」「満足」の高い評価を頂きました。

②お客様の声件数と商品・サービス・業務改善事例

	苦情件数	改善例
2021年度	2	「契約者携帯に何度もTELが来る」という苦情をいただきました。 本件について社内協議し、①ご契約者へ連絡は必要最小限とし、またお仕事中のケースもあるため、電子メール等を活用すること ②問合せや説明内容の社内共有（システム内での共有）③新居への入居が遅れる場合は取扱い店舗と連携のうえ対応することとしました。

③新規件数

	新規契約件数	対前年
2021年度	2331	903.5%

2021年度お申込件数は2331件（対前年903.5%）となり多くの新郎新婦にブライダル総合保険をご利用頂きました。

<ご参考> 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」）と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する当社方針
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針や取組状況は定期的に公表いたします
原則2：顧客の最善の利益の追及	方針1、方針2
原則3：利益相反の適切な管理	方針5
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針3
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針2
原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針6

※ 原則4、原則5（注2、注4）、原則6（注1～4）については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、対象とはしていません。

※ 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>）にてご確認ください。